**Allgemeine Geschäftsbedingungen**
zvoove Software Germany GmbH, von-Humboldt-Str. 2,
D-49835 Wietmarschen-Lohne

**Teil A. – Allgemeines**
1. **Allgemeines / Geltungsbereich**
2. **Angebote / Unterlagen**
3. **Vertragsschluss und Vertragsleistungen**
4. **Preise / Zahlungsbedingungen**
5. **Zahlungsverzug**
6. **Aufrechnung / Abtretung**
7. **Gewährleistung**
8. **Haftung**
9. **Termine und Lieferfristen**
10. **Quellcode**
11. **Technische Schutzmaßnahmen**
12. **Datensicherung**
13. **Änderung der Geschäftsbedingungen**
14. **Sonstiges**

**Teil B. – Individuelle Programmierungen, Programmerweiterungen**
1. **Vertragsgegenstand**
2. **Nachträgliche Änderungswünsche (Change Request)**
3. **Mitwirkung des Kunden**
4. **Abnahme**
5. **Schulung / Einweisung**
6. **Nutzungsrechte**

**Teil C. – Dienstleistungen**
1. **Vertragsgegenstand**
2. **Protokollierung**
3. **Nutzungsunterbrechungen**
4. **Schulungen**

**Teil D. – Miete von Hardware**
1. **Vertragsgegenstand**
2. **Lieferfristen und -bedingungen**
3. **Gewährleistung, Rügepflicht**
4. **Eigentumsvorbehalt**

## Teil A. – Allgemeines

### 1. Allgemeines / Geltungsbereich

1.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern in Ausübung ihrer selbstständigen oder beruflichen Tätigkeit und gegenüber juristischen Personen des öffentlichen oder privaten Rechts. Sie gelten für alle Verträge, die zwischen ZVOOVE und Kunden abgeschlossen werden.

1.2. Alle Lieferungen, Leistungen und Angebote von ZVOOVE erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB / Teil A. – D.). Diese sind Bestandteil aller Verträge, die ZVOOVE mit seinen Vertragspartnern (nachfolgend auch „Kunde“ genannt) schließt. Sie gelten auch für alle zukünftigen Lieferungen, Leistungen oder Angebote an den Kunden, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.

1.3. ZVOOVE verwendet ggfs. für einzelne Vertragsarten weitere spezielle Vertragsbedingungen; solche speziellen Vertragsbedingungen gelten neben diesen AGB. Sollten die speziellen Vertragsbedingungen zu Regelungen dieser AGB in Widerspruch stehen, gilt im Zweifel die Regelung aus den speziellen Vertragsbedingungen vorrangig vor diesen AGB.

1.4. Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn ZVOOVE ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn ZVOOVE auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

### 2. Angebote / Unterlagen

2.1. Alle Angebote von ZVOOVE sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten. Bestellungen oder Aufträge des Kunden kann ZVOOVE innerhalb von vierzehn Tagen nach Zugang annehmen.

2.2. ZVOOVE behält sich das Eigentum oder Urheberrecht an allen von dort abgegebenen Angeboten und Kostenvoranschlägen sowie für den Kunden individuell erstellten Planungen und Konzepte vor. Der Auftraggeber darf diese Unterlagen ohne ausdrückliche Zustimmung von ZVOOVE weder als solche noch inhaltlich Dritten zugänglich machen, sie bekannt geben, selbst oder durch Dritte nutzen oder vervielfältigen. Er hat auf Verlangen seitens ZVOOVE diese Unterlagen vollständig an diesen zurückzugeben und eventuell gefertigte Kopien zu vernichten, wenn sie von ihm im ordnungsgemäßen Geschäftsgang nicht mehr benötigt werden oder wenn Verhandlungen nicht zum Abschluss eines Vertrages führen. Ausgenommen hiervon ist die Speicherung elektronisch zur Verfügung gestellter Daten zum Zwecke üblicher Datensicherung.

### 3. Vertragsschluss und Vertragsleistungen

3.1. Die von ZVOOVE geschuldeten Vertragsleistungen ergeben sich aus der dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung übergebenen Leistungs- und Produktbeschreibung(en). Produkt-Details, die in individuell für den Kunden erstellten Unterlagen aufgeführt sind, haben im Zweifel Vorrang vor Beschreibungen in allgemeinen Broschüren oder der Werbung von ZVOOVE.

3.2. ZVOOVE ist berechtigt, insbesondere im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen, vertraglich vereinbarte Leistungen aus den folgenden schwerwiegenden Gründen zu ändern:

- Wenn neue gesetzliche Anforderungen die Leistungsänderung notwendig machen, oder
- wenn die technische Fortentwicklung eine Anpassung der von ZVOOVE erbrachten Leistung erfordert, insbesondere die ursprünglich vereinbarte Leistung nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik entspricht, insbesondere wenn gewichtige technische Gründe etwa im Rahmen der Sicherheit der Leistung dafür sprechen, oder
- wenn ZVOOVE unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden ein überwiegendes Interesse an der Änderung/Anpassung der Vertragsleistung darlegen kann.

3.3. Bei Änderungen gemäß Ziffer 3.2 wird ZVOOVE sicherstellen, dass die Äquivalenz von Leistung und Gegenleistung erhalten bleibt.

3.4. ZVOOVE wird den Kunden rechtzeitig vor Einführung etwaiger Änderungen gemäß Ziffer 3.2 informieren, mindestens aber zwei Monate im Voraus. Unterlässt es der Kunde, der angekündigten Leistungsänderung innerhalb von einem Monat zu widersprechen, gilt die angekündigte Leistungsänderung als vom Kunden genehmigt. ZVOOVE wird bei Ankündigung der Leistungsänderung auf die Fiktionswirkung hinweisen.

### 4. Preise / Zahlungsbedingungen

4.1. Sämtliche in Angeboten und Vertragsunterlagen aufgeführten Preise verstehen sich Netto zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

4.2. Soweit mit dem Kunden bei Vertragsschluss bzw. Auftragserteilung keine individuellen Preisvereinbarungen getroffen werden, richten sich die Preise inkl. etwaiger Fahrt- und Übernachtungskosten nach der jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preisliste von ZVOOVE. Neben etwaig individuell vereinbarten Leistungsvergütungen trägt der Kunde etwaige Fahrt- und Übernachtungskosten nach der jeweils aktuellen Preisliste von ZVOOVE, wenn dies nicht ausdrücklich anders vereinbart ist. Wird eine Vergütung nach Zeitabschnitten berechnet, gelten jeweils angebrochene 15 Minuten als eine Berechnungseinheit.

4.3. ZVOOVE ist berechtigt, auf vertraglich vereinbarte Entgelte, Werklöhne o.ä. angemessene Abschläge im Voraus zu berechnen.

4.4. Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen sind monatliche Zahlungen vom Kunden im Wege des Lastschriftverfahrens (SEPA-Firmenlastschrift) zu leisten und werden dementsprechend von ZVOOVE eingezogen. Für den Fall, dass der Kunde das SEPA-Mandat widerruft und/oder in einem laufenden Kalenderjahr 3 oder mehr Rücklastschriften erfolgen, wird die für das laufende Jahr noch anfallende Vergütung sofort fällig und durch ZVOOVE in einer Jahresrechnung abgerechnet. Für jedes darauffolgende Jahr wird die Vergütung ebenfalls im Voraus fällig und über eine Jahresrechnung zu Beginn des Jahres abgerechnet, solange der Kunde kein neues Lastschriftmandat erteilt.

4.5. Sämtliche Rechnungen von ZVOOVE sind innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

4.6. ZVOOVE wird die zu zahlenden Entgelte nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Entgeltberechnung maßgeblich sind. Eine Entgelterhöhung kommt in Betracht und eine Entgeltermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Kosten für Personal oder für die Beschaffung von Energie oder von Rohmaterialien erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. den Kosten für den Energiebezug, dürfen nur in dem Umfang für eine Entgelterhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt, z.B. den Kosten für den Bezug von Rohmaterialien. Bei Kostensenkungen sind von ZVOOVE die Entgelte zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. ZVOOVE wird im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses oder eines Rahmenvertrages bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Entgeltanpassung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Im Rahmen eines Vertrages mit einmaliger Leistungserbringung wird ZVOOVE eine Entgeltänderung nur vornehmen, wenn zwischen Vertragsschluss und vereinbartem Leistungstermin mehr als vier Monate liegen.

4.7. Zusätzlich kann ZVOOVE Entgelte einmal pro Kalenderjahr um maximal 5 Prozent erhöhen. Ziffer 4.6 letzter Satz gilt entsprechend.

4.8. ZVOOVE wird dem Kunden Entgeltanpassungen mindestens zwei Monate vor deren Inkrafttreten über den Kunden-Newsletter und/oder in anderer geeigneter Form mitteilen.

4.9. ZVOOVE erstellt Rechnungen in digitaler Form und stellt diese dem Kunden über das Internet zur Verfügung (Online-Rechnung). Es wird die von dem Kunden benannte E-Mail-Adresse verwendet.

4.10. Der Kunde ist verpflichtet, ZVOOVE etwaige Änderungen der E-Mail-Adresse, an die er Mitteilung über Rechnungen erhalten möchte, rechtzeitig mitzuteilen. Nimmt der Kunde die Bereitstellung einer Rechnung nicht zur Kenntnis, weil er eine fehlerhafte E-Mail-Adresse mitgeteilt hat oder ZVOOVE nicht 48 Stunden vor Versand der Mitteilung über die Änderung der E-Mail-Adresse informiert hat, gilt die Rechnung gleichwohl als zugegangen. Gleiches gilt, wenn der Kunde die ihm übersandte E-Mail nicht liest.

4.11. Der Kunde ist verpflichtet, bereit gestellte Online-Rechnungen umgehend herunterzuladen und in seinem EDV-System zu speichern. ZVOOVE ist nicht verpflichtet, Online-Rechnungen nach Übersendung länger als 6 Monate zur Verfügung zu stellen.

**5. Zahlungsverzug**

5.1. Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, ist ZVOOVE berechtigt, nach Mahnung und entsprechender Ankündigung laufende Vertragsleistungen zurückzuhalten, auszusetzen bzw. einstellen, bis der Kunde die ausstehenden Zahlungen geleistet hat (Zurückbehaltungsrecht). Der fortlaufende Vergütungsanspruch für die ausgesetzte Vertragsleistung bleibt hiervon unberührt. Befindet sich der Kunde im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses mit 2 Monatsentgelten in Verzug, ist ZVOOVE berechtigt, das entsprechende Vertragsverhältnis zu kündigen; als Ausfallentschädigung werden 50% der noch ausstehenden Vergütung auf die reguläre Vertragslaufzeit fällig.

5.2. Für jede notwendige Mahnung des Kunden im Falle des Zahlungsverzuges kann ZVOOVE eine Mahnpauschale i.H.v. 10,00 EUR berechnen, die nicht auf sonstige Verzugsschadenersatzansprüche angerechnet wird.

5.3. ZVOOVE ist berechtigt, einzelne Vertragsleistungen zurückzuhalten bzw. auszusetzen, soweit und solange die hierfür geltenden gesetzlichen Anforderungen durch den Kunden nicht erfüllt sind und/oder der Kunde eine notwendige Mitwirkungsleistung nicht erbringt. Der fortlaufende Vergütungsanspruch für die ausgesetzte Vertragsleistung bleibt hiervon unberührt.

**6. Aufrechnung / Abtretung**

6.1. Der Kunde kann gegenüber Forderungen von ZVOOVE nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen die Aufrechnung erklären.

6.2. Die Abtretung von Ansprüchen des Kunden gegen ZVOOVE ist unwirksam, sofern es sich bei dem abgetretenen Anspruch nicht um eine Geldforderung handelt oder ZVOOVE der Abtretung schriftlich zu gestimmt hat.

**7. Gewährleistung**

7.1. Trotz sorgfältiger Entwicklung und ausführlicher Tests ist es nach derzeitigem Stand der Technik nicht möglich, Software so zu programmieren, dass sie unter allen denkbaren Rahmenbedingungen störungsfrei läuft. Die vertragsgegenständliche Software hat in diesem Sinne die in den Produkt- und Leistungsbeschreibungen aufgeführten Eigenschaften und verfügt über die für die gewöhnliche Verwendung von Software vergleichbarer Art notwendige Qualität.

7.2. Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die auf den Einsatz ungeeigneter Hardware, Vernachlässigung erforderlicher Maßnahmen zur IT-Sicherheit und/oder Bedienungsfehler durch den Kunden bzw. dessen Mitarbeiter zurückzuführen sind, stellen keine Mängel im Sinne des Gewährleistungsrechts dar. Gewährleistungsansprüche des Kunden sind darüber hinaus ausgeschlossen, wenn der Kunde eigenmächtig nicht die von ZVOOVE zur Verfügung gestellten aktuellen Versionen der ZVOOVE-Produkte nutzt.

7.3. Bei Sachmängeln wird ZVOOVE den vom Kunden nachvollziehbar gemeldeten Mangel in einer angemessenen Frist abstellen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von ZVOOVE durch Nachbesserung (z.B. durch Updates, Patches o.ä.) oder Ersatzlieferung. Bei zweimaligem Fehlschlagen der Fehlerbeseitigung kann der Kunde Rücktritt vom Vertrag oder angemessene Minderung des Kaufpreises erklären. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn ZVOOVE hinreichende Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist oder, wenn sie von ZVOOVE verweigert oder unzumutbar verzögert wird.

7.4. Im Rahmen der Nachbesserung ist vom Kunden ein gleichwertiger neuer Programmstand oder der gleichwertige vorherige Programmstand, der den Fehler nicht enthalten hat, zu übernehmen, wenn dies für ihn zumutbar ist.

7.5. Die Gewährleistungsfrist für gekaufte Software sowie sonstige von ZVOOVE verkaufte Produkte beträgt 12 Monate nach Übergabe an den Kunden bzw. Download der Software.

7.6. Das Recht des Kunden auf Kostenvorschuss für die Selbstvornahme der Mängelbeseitigung nach § 637 (3) BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.

7.7. Die von ZVOOVE zur Verfügung gestellte Software versteht sich als digitales Werkzeug. ZVOOVE haftet nicht für die individuelle Anwendung durch den Kunden.

**8. Haftung**

8.1. ZVOOVE leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus

rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Sach- und Rechtsmängeln, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

8.1.1. Die Haftung bei grober Fahrlässigkeit, Vorsatz, Arglist und aus Garantie sowie für Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

8.1.2. In den anderen Fällen haftet ZVOOVE in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.

8.1.3. Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht (Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet) haftet ZVOOVE in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.

8.1.4 In den Fällen unter Ziffer 8.1.2 und 8.1.3 ist die Haftung auf 100.000,00 EUR je Schadensfall und auf 250.000,00 EUR für alle Schadensfälle aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zum Kunden insgesamt begrenzt.

8.2. ZVOOVE bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur eigenverantwortlichen und regelmäßigen Datensicherung sowie zur Abwehr von Schadsoftware auf seinen Systemen jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik. Schadensersatzansprüche für den Verlust gespeicherter Daten sind beschränkt auf den typischen Wiederherstellungsaufwand, der bei regelmäßiger und gefahrentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien durch den Kunden eingetreten wäre.

8.3. Die verschuldensunabhängige Haftung von ZVOOVE auf Schadenersatz im Rahmen von Mietverträgen für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (§ 536a BGB) ist ausgeschlossen.

8.4. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

8.5. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt gleichzeitig für Angestellte und Erfüllungsgehilfen von ZVOOVE.

**9. Termine und Lieferfristen**

9.1. Soweit im Vertrag nicht etwas anderes vereinbart ist, ist der Kunde verpflichtet, die von ZVOOVE angebotene Einrichtung der vertragsgegenständlichen Software/Dienste innerhalb von 6 Monaten nach Abschluss des Vertrages anzunehmen. Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen beginnt spätestens am 1. Tag des 7. Monats nach Vertragsunterzeichnung die Vergütungspflicht, auch wenn der Kunde die vertragsgegenständlichen Dienste für sich noch nicht einrichten lassen hat.

9.2. Von ZVOOVE in Aussicht gestellte Fristen und Termine für Lieferungen und Leistungen gelten stets nur annähernd, es sei denn, dass schriftlich eine feste Frist oder ein fester Termin mit dem Kunden vereinbart ist.

9.3. ZVOOVE ist nachhaltig bemüht, die mit dem Kunden vereinbarten Liefer- und Leistungstermine und -fristen einzuhalten. Die Einhaltung der Termine/Fristen steht unter der Bedingung der Erfüllung sämtlicher notwendigen Mitwirkungsleistungen des Kunden. Nachträgliche Änderungswünsche des Kunden an der Vertragsleistung führen zu einer angemessenen Verlängerung der Leistungsfristen bzw. Verschiebung der ursprünglich vereinbarten Termine, auch ohne, dass dies explizit mit dem Kunden vereinbart wird.

9.4. Werden Termine/Fristen von ZVOOVE ausnahmsweise nicht eingehalten, ohne dass dies durch ein Verhalten des Kunden begründet ist, so hat der Kunde ZVOOVE eine angemessene Nachfrist zu setzen, die in der Regel 6 Wochen nicht unterschreiten darf. Nach erfolglosem Ablauf der vom Kunden gesetzten (angemessenen) Nachfrist, ist der Kunde zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Der Rücktritt muss unverzüglich nach Ablauf der vom Kunden gesetzten Frist und in schriftlicher Form erfolgen. Ein etwaiger Rücktritt des Kunden wirkt sich nur auf den Vertrag des Kunden mit ZVOOVE aus, innerhalb dessen die unterlassene Leistung von ZVOOVE hätte erbracht werden müssen.

9.5. ZVOOVE haftet nicht für Unmöglichkeit der Lieferung oder für Lieferverzögerungen, soweit diese durch höhere Gewalt oder sonstige, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbare Ereignisse (z.B. Betriebsstörungen aller Art, Epidemien, Pandemien, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, allgemeiner Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen, behördliche Maßnahmen oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch Lieferanten) verursacht worden sind, die ZVOOVE nicht zu vertreten hat. Sofern solche Ereignisse ZVOOVE die Lieferung oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, ist der ZVOOVE zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlauffrist. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche schriftliche Erklärung gegenüber ZVOOVE vom Vertrag zurücktreten.

**10. Quellcode**

10.1. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes der von ihm eingesetzten ZVOOVE Produkte.

10.2. Soweit mit dem Kunden individuell eine insolvenzfeste Hinterlegung von Programmcodes vereinbart wird, trägt der Kunde sämtliche hierfür anfallenden Kosten.

**11. Technische Schutzmaßnahmen**

11.1. ZVOOVE ist berechtigt, vertragsgegenständliche Software-Produkte mit technischen Funktionalitäten auszustatten, die eine statistische Auswertung technischer Nutzungsdaten sowie die Verhinderung lizenzwidriger Nutzung der Software ermöglicht, soweit hierdurch nicht die vertragsgemäße Nutzung der Software beeinträchtigt wird.

11.2. ZVOOVE wird im Rahmen der Maßnahmen nach vorstehendem Absatz die berechtigen Interessen des Kunden an der Wahrung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen sowie die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz berücksichtigen.

**12. Datensicherung**

12.1. Soweit vertraglich nicht ausdrücklich anders geregelt ist (auch) der Kunde eigenverantwortlich zur Vornahme regelmäßiger und risiko-adäquater Datensicherungen sowie zur Abwehr von Schadsoftware auf seinen Systemen jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik verpflichtet.

12.2. Bevor der Kunde Mitarbeitern von ZVOOVE Zugriff auf seine Computersysteme und/oder Daten gewährt, hat er zwingend eine (gesonderte) vollständige Datensicherung vorzunehmen.

**13. Änderung der Geschäftsbedingungen**

13.1. Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB (Teil A. – D.) sowie der speziellen Vertragsbedingungen für einzelne Vertragsarten werden dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt des Wirksamwerdens in Textform mitgeteilt.

13.2. Künftigen Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB (Teil A. – D.) sowie der speziellen Vertragsbedingungen kann der Kunde innerhalb von 1 Monat ab Bekanntgabe der geplanten Änderungen in Textform zustimmen. Unterlässt der Kunde die Zustimmung oder widerspricht der Kunde der Änderung nicht innerhalb der vorgenannten Frist, gelten die angekündigten Änderungen als akzeptiert und werden Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden. Mit Ankündigung der Änderungen oder Ergänzungen wird ZVOOVE

den Kunden auf die Bedeutung seines Verhaltens, insbesondere seines Schweigens, hinweisen.

13.3. Abweichend von der in Ziffer 13.2 genannten Frist, verlängert sich die Frist zur Zustimmung bzw. zum Widerspruch, sofern sich für den Kunden Entgelte aufgrund der angekündigten Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB sowie der speziellen Vertragsbedingungen ergeben würden. Die Frist läuft in diesem Fall vier Wochen nach der ersten Abrechnung der angepassten Entgelte ab.

**14. Sonstiges**

14.1. Sämtliche Verträge mit ZVOOVE unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

14.2. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit Vertragsbeziehungen zu ZVOOVE ist der Sitz von ZVOOVE in D-49835 Wietmarschen-Lohne.

14.3. Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen und/oder der ergänzenden speziellen Vertragsbedingungen von ZVOOVE ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder sollten die vertraglichen Regelungen mit dem Kunden unvollständig sein, so wird der Vertrag im übrigen Inhalt nicht berührt.

## Teil B. – Individuelle Programmierungen und Programmerweiterungen

**1. Vertragsgegenstand**

1.1. Die in diesem Abschnitt (Teil B.) aufgeführten Regelungen finden Anwendung auf die individuelle Erstellung von Programmierarbeiten nach Vorgabe des Kunden.

1.2. Art und Umfang, der für den Kunden zu erstellenden Software wird durch eine individuell zwischen den Parteien vereinbarte Leistungsbeschreibung (Pflichtenheft) definiert.

1.3. Die Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit der vom Kunden gewünschten Programmierungen oder Programmerweiterungen obliegt allein dem Kunden. ZVOOVE übernimmt keine Haftung für die individuelle Anwendung der vertragsgegenständlichen Software durch den Kunden.

**2. Nachträgliche Änderungswünsche (Change Request)**

2.1. Nachträgliche Änderungswünsche des Kunden im Hinblick auf den Funktionsumfang, die Programmstruktur, die Bildschirmgestaltung oder sonstige Merkmale muss ZVOOVE nicht berücksichtigen, soweit sie eine Abweichung vom ursprünglichen Vertragsinhalt darstellen, insbesondere nicht mit dem der Programmherstellung zugrunde gelegten Pflichtenheft oder sonstigen Leistungsbeschreibungen übereinstimmen.

2.2. ZVOOVE steht es frei, nachträgliche Änderungswünsche des Kunden gegen ein angemessenes zusätzliches Entgelt zu berücksichtigen. ZVOOVE wird dem Kunden nach dessen Mitteilung eines Änderungswunsches ein Angebot über die hierfür anfallenden Mehrkosten unterbreiten. Solange der Kunde das unterbreitete Angebot über die mitgeteilten Änderungswünsche nicht annimmt, bleibt die ursprünglich definierte Vertragsleistung verbindlich.

**3. Mitwirkung des Kunden**

3.1. Der Kunde ist im Rahmen des Zumutbaren zur angemessenen Mitwirkung bei der Programmherstellung verpflichtet. Die Mitwirkungspflicht umfasst insbesondere die Bereitstellung der für die Programmherstellung erforderlichen Informationen IT-technischer und projektorganisatorischer Art (Hardware- und Betriebssysteme, eingesetzte Standardsoftware, Organisationspläne) sowie gegebenenfalls der Hardware, auf der das Programm später eingesetzt werden soll. Während erforderlicher Testläufe und des Abnahmetests ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und verbindlich zu entscheiden. Der Kunde stellt ferner gegebenenfalls erforderliche Testdaten zur Verfügung.

3.2. Sofern ZVOOVE dem Kunden Entwürfe, Programmtestversionen oder ähnliches vorlegt, werden diese vom Kunden gewissenhaft geprüft. Reklamationen oder Änderungswünsche sind zu diesem Zeitpunkt anzumelden, soweit sie bereits erkennbar sind.

3.3. Sämtliche Unterlagen und Materialien, die einer Vertragspartei von der Gegenpartei für die Durchführung des Auftrags überlassen werden, sind pfleglich zu behandeln und dürfen nur für den Eigenbedarf vervielfältigt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Sie sind der anderen Vertragspartei einschließlich der angefertigten Vervielfältigungsstücke zurückzugeben, sobald sie für die Programmherstellung nicht mehr benötigt werden.

3.4. Schuldet ZVOOVE auch die Installation der Software, muss der Kunde hierfür die Hardware bereitstellen und gegebenenfalls für den benötigten Zeitraum andere Arbeiten mit der Computeranlage einstellen.

3.5. Auf Wunsch von ZVOOVE gestattet der Kunde den Zugriff auf die Software mittels Telekommunikation. Die hierfür erforderlichen Verbindungen stellt der Kunde nach Anweisung von ZVOOVE auf eigene Kosten her.

**4. Abnahme**

4.1. Die Abnahme der von ZVOOVE erstellten Programmierungen erfolgt nach Fertigstellung der Gesamtleistung, in der Regel nach der Installation des Programmes auf der Hardware des Kunden.

4.2. Nach der Installation des Programms weist ZVOOVE dem Kunden durch angemessene Abnahmetests das Vorhandensein der wesentlichen Programmfunktionen nach. Auf Verlangen des Kunden sind für einen Programmtest von ihm bereitgestellte Daten zu verwenden sowie bestimmte Arten zusätzlicher Tests durchzuführen, die der Kunde für notwendig hält, um das Programm praxisnah zu prüfen.

4.3. Hat die von ZVOOVE erstellte Programmierung die Abnahmetests störungsfrei durchlaufen, ist der Kunde auf Verlangen von ZVOOVE verpflichtet, schriftlich die Abnahme zu erklären. Gegebenenfalls festgestellte kleinere Mängel sind in der Abnahmeerklärung zu dokumentieren.

4.4. Die Abnahme darf nicht wegen unerheblicher Mängel verweigert werden. ZVOOVE kann nach Fertigstellung der Software zur Abgabe der Abnahmeerklärung eine Frist von 4 Wochen setzen, nach deren Ablauf die Software als abgenommen gilt, sofern nicht der Kunde die Abnahme unter Angabe mindestens eines (erheblichen) Mangels verweigert hat.

**5. Schulung / Einweisung**

Die Einweisung erfolgt durch ZVOOVE und umfasst die erstmalige Einarbeitung des Bedienungspersonals des Kunden in die allgemeine Bedienung der Programme. Der Auftraggeber hat hierzu geeignetes Bedienungspersonal bereitzustellen. Die Einarbeitungszeiten für Schulungen und Softwareunterstützungen sind vom Kunden separat zu den jeweiligen Tagessätzen gemäß Preisliste von ZVOOVE zu vergüten. (s. auch Ziff. 4. / Teil D. dieser AGB). ZVOOVE ist berechtigt, Schulungsleistungen sowohl als Präsenz-Veranstaltungen als auch durch Online- / Videokonferenzen zu erbringen.

**6. Nutzungsrechte**

6.1. ZVOOVE gewährt dem Kunden unter der Bedingung der rechtzeitigen Zahlung der vereinbarten Vergütung an ZVOOVE ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der erstellten Programmierung im Rahmen der bzgl. der zugrundeliegenden ZVOOVE (Standard-)Software vereinbarten Lizenzart.

6.2. ZVOOVE ist allein berechtigt, die für den Kunden erstellte Programmierung weiter zu vermarkten.

6.3. Das Nutzungsrecht für die individuelle Programmierung bzw. Programmerweiterung endet mit dem Nutzungsrecht des

Kunden für die Standard-Software von ZVOOVE, für deren Erweiterung die Programmierung vorgenommen worden ist.

**Teil C. – Dienstleistungen**

**1. Vertragsgegenstand**

1.1. Die in diesem Abschnitt (Teil C.) aufgeführten Regelungen finden Anwendung auf Dienstleistungen, die ZVOOVE für Kunden erbringt, wie z.B. Schulungen, Service-Arbeiten, Unterstützung bei der Erstellung von Pflichtenheften oder Internetseiten etc.

1.2. Dienstleistungen im Sinne dieser Regelungen sind Tätigkeiten von ZVOOVE-Mitarbeiten unabhängig von Ort und Zeit.

**2. Protokollierung**

2.1. Für die durch ZVOOVE ausgeführten Dienstleistungen gleich welcher Art wird von ZVOOVE ein Protokoll, Lieferschein, Tätigkeitsnachweis o.ä. erstellt. Mit Unterschrift unter dieses Dokument bestätigt der Kunde die ordnungsgemäße und beanstandungsfreie Durchführung der jeweiligen Dienstleistung. Etwaige geringfügige Beanstandungen des Kunden sollen in dem Dokument vermerkt werden.

2.2. Ist der Kunde nicht bereit, das Dokument im Sinne des vorstehenden Absatzes zu unterzeichnen, hat er etwaige Beanstandungen bzgl. der von ZVOOVE erbrachten Dienstleistung innerhalb von 14 Tagen schriftlich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde eine rechtzeitige Reklamation, gilt die Dienstleistung als vertragsgerecht durchgeführt.

**3. Nutzungsunterbrechung**

Im Rahmen der Dienstleistung kann es ggfs. zu Einschränkungen der Nutzungsfähigkeit der von der Dienstleistung betroffenen Computer-Systeme kommen. ZVOOVE bemüht sich, solche Nutzungseinschränkungen zu vermeiden oder aber den Kunden rechtzeitig auf eine etwaig zu erwartende Nutzungseinschränkung hinzuweisen.

**4. Schulungen**

4.1. Von ZVOOVE durchgeführte Schulungen werden terminlich mit dem Kunden abgestimmt. Inhaltlich ist ZVOOVE in der Gestaltung der Schulungen frei, solange der von den Parteien vereinbarte Schulungszweck gewahrt bleibt. Referentenwechsel, unwesentliche Änderungen im Veranstaltungsablauf oder eine zumutbare Verlegung des Veranstaltungsortes berechtigen den Kunden nicht zur Preisminderung oder zum Rücktritt vom Vertrag. ZVOOVE ist berechtigt, Schulungsleistungen sowohl als Präsenz-Veranstaltungen als auch durch Online- / Videokonferenzen zu erbringen.

4.2. Schulungen beinhalten – soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist – die Demonstration bzw. exemplarische Einführung der Schulungsteilnehmer in die Funktionen und Funktionsabläufe der vertragsgegenständlichen Software.

4.3. Schulungsunterlagen, die von ZVOOVE zur Verfügung gestellt werden, unterliegen dem Urheberrecht und dürfen ohne gesonderte Genehmigung von ZVOOVE nur im Unternehmen des Kunden verwendet werden. Insbesondere die Weitergabe an Dritte oder die Veröffentlichung der Unterlagen im Internet ist unzulässig.

4.4. Das Anfertigen von Video- und/oder Tonaufzeichnungen innerhalb der Schulungen ist nicht zulässig. Werden entgegen dieser Regelungen Video- und/oder Tonaufzeichnungen in Schulungen durch den Kunden oder dessen Mitarbeiter oder Beauftragte gefertigt, ist der von ZVOOVE eingesetzte Referent berechtigt, die Schulung umgehend abzubrechen. Der Vergütungsanspruch für die Schulung bleibt in diesem Fall vollumfänglich bestehen.

4.5. Stornierungen einer mit dem Kunden vereinbarten Schulung sind bis fünf Werktage vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei möglich, bei späterer Absage (bis 1 Werktag vor Seminarbeginn 12:00 Uhr) werden 50% der vereinbarten Schulungsvergütung und – soweit diese bereits angefallen sind – Fahrt- und Unterbringungskosten des bzw. der Referenten zu 100% berechnet. Bei späteren Absagen wird die komplette Schulungsvergütung sowie die Erstattung angefallener Fahrt- und Übernachtungskosten fällig.

**Teil D. – Kauf von Hardware und Zubehör**

**1. Vertragsgegenstand**

1.1. Die in diesem Abschnitt (Teil D.) aufgeführten Regelungen finden Anwendung auf die Lieferung/Kauf der jeweils im Auftrag bzw. der Bestellung des Kunden aufgeführten Produkte (Computer-Systeme, Speichermedien, Peripherien, Zubehör etc.).

1.2. Etwaige Darstellungen in Printveröffentlichungen oder im Online-Shop stellen noch kein verbindliches Angebot von ZVOOVE dar. Ein Kaufvertrag kommt erst mit ausdrücklicher Bestätigung einer Kunden-Bestellung durch ZVOOVE oder aber Auslieferung der bestellten Produkte an den Kunden zustande.

1.3. ZVOOVE liefert die vertragsgegenständlichen Produkte nach eigenem Ermessen selbst oder durch einen beauftragten Dritten.

**2. Lieferfristen und -bedingungen**

2.1. Von ZVOOVE in Aussicht gestellte Fristen und Termine für Lieferungen und Leistungen gelten nur dann als Fixtermine, wenn dem Kunden ausdrücklich eine feste Frist oder ein fester Termin zugesagt oder mit ihm vereinbart worden ist. Sofern Versendung vereinbart wurde, beziehen sich Lieferfristen und Liefertermine auf den Zeitpunkt der Übergabe an den Spediteur, Frachtführer oder sonst mit dem Transport beauftragten Dritten.

2.2. ZVOOVE kann – unbeschadet der Rechte aus Verzug des Kunden – vom Kunden eine Verlängerung von Liefer- und Leistungsfristen oder eine Verschiebung von Liefer- und Leistungsterminen um den Zeitraum verlangen, in dem der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber ZVOOVE nicht nachkommt.

2.3. ZVOOVE haftet nicht für Unmöglichkeit der Lieferung oder für Lieferverzögerungen, soweit diese durch höhere Gewalt oder sonstige, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbare Ereignisse (z.B. Betriebsstörungen aller Art, Epidemien, Pandemien, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen, behördliche Maßnahmen oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch Lieferanten) verursacht worden sind, die ZVOOVE nicht zu vertreten hat. Sofern solche Ereignisse ZVOOVE die Lieferung oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, ist ZVOOVE zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlauffrist. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche schriftliche Erklärung gegenüber ZVOOVE vom Vertrag zurücktreten.

2.4. ZVOOVE ist nur zu Teillieferungen berechtigt, wenn

- die Teillieferung für den Kunden im Rahmen des vertraglichen Bestimmungszwecks verwendbar ist,
- die Lieferung der restlichen bestellten Ware sichergestellt ist und
- dem Kunden hierdurch kein erheblicher Mehraufwand oder zusätzliche Kosten entstehen (es sei denn, ZVOOVE erklärt sich zur Übernahme dieser Kosten bereit),
- oder der Kunde der Teillieferung zugestimmt hat.

2.5. Gerät ZVOOVE mit einer Lieferung oder Leistung in Verzug oder wird eine Lieferung oder Leistung, gleich aus welchem Grunde, unmöglich, so ist die Haftung von ZVOOVE auf Schadensersatz nach Maßgabe der Ziff. 8 / Teil A. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschränkt.

**3. Gewährleistung, Rügepflicht**

3.1. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung oder, soweit eine Abnahme erforderlich ist, ab der Abnahme.

3.2. Die gelieferten Gegenstände sind unverzüglich nach Ablieferung an den Kunden oder an den von ihm bestimmten Dritten sorgfältig zu untersuchen. Sie gelten hinsichtlich offensichtlicher Mängel oder anderer Mängel, die bei einer unverzüglichen, sorgfältigen Untersuchung erkennbar gewesen wären, als vom Kunden genehmigt, wenn ZVOOVE nicht binnen sieben Werktagen nach Ablieferung eine schriftliche Mängelrüge des Kunden zugeht. Hinsichtlich anderer Mängel gelten die Liefergegenstände als vom Kunden genehmigt, wenn die Mängelrüge ZVOOVE nicht binnen sieben Werktagen nach dem Zeitpunkt zugeht, in dem sich der Mangel zeigte; war der Mangel für den Kunden bei normaler Verwendung bereits zu einem früheren Zeitpunkt erkennbar, ist jedoch dieser frühere Zeitpunkt für den Beginn der Rügefrist maßgeblich. Auf Verlangen von ZVOOVE ist ein beanstandeter Liefergegenstand frachtfrei an den Verkäufer zurückzusenden. Bei berechtigter Mängelrüge erstattet ZVOOVE dem Kunden die Kosten des günstigsten Versandweges; dies gilt nicht, soweit die Kosten sich erhöhen, weil der Liefergegenstand sich an einem anderen Ort als dem Ort des bestimmungsgemäßen Gebrauchs befindet.

3.3. Bei Sachmängeln der gelieferten Gegenstände ist ZVOOVE nach seiner innerhalb angemessener Frist zu treffenden Wahl zunächst zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung verpflichtet und berechtigt. Im Falle des Fehlschlagens, d.h. der Unmöglichkeit, Unzumutbarkeit, Verweigerung oder unangemessenen Verzögerung der Nachbesserung oder Ersatzlieferung, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis angemessen mindern.

3.4. Beruht ein Mangel auf einem Verschulden von ZVOOVE, kann der Kunde unter den in Ziff. 8 / Teil A. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestimmten Voraussetzungen Schadensersatz verlangen.

3.5. Bei Mängeln von Bauteilen anderer Hersteller, die der Verkäufer aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird ZVOOVE nach eigner Wahl Gewährleistungsansprüche gegen die Hersteller und Lieferanten für Rechnung des Kunden geltend machen oder an den Kunden abtreten. Gewährleistungsansprüche gegen ZVOOVE bestehen bei derartigen Mängeln unter den sonstigen Voraussetzungen und nach Maßgabe dieser Allgemeinen Lieferbedingungen nur, wenn die gerichtliche Durchsetzung der vorstehend genannten Ansprüche gegen den Hersteller und Lieferanten erfolglos war oder, beispielsweise aufgrund einer Insolvenz, aussichtslos ist. Während der Dauer des Rechtsstreits ist die Verjährung der betreffenden Gewährleistungsansprüche des Kunden gegen ZVOOVE gehemmt.

3.6. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne Zustimmung durch ZVOOVE den Liefergegenstand ändert oder durch Dritte ändern lässt und die Mängelbeseitigung hierdurch unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. In jedem Fall hat der Kunde die durch die Änderung entstehenden Mehrkosten der Mängelbeseitigung zu tragen.

**4. Eigentumsvorbehalt**

4.1. Der nachfolgend vereinbarte Eigentumsvorbehalt dient der Sicherung aller jeweils bestehenden derzeitigen und künftigen Forderungen von ZVOOVE gegen den Kunden aus der zwischen den Vertragspartnern bestehenden Geschäftsbeziehung.

4.2. Die von ZVOOVE an den Kunden gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller gesicherten Forderungen Eigentum von ZVOOVE. Die Ware sowie die nach den nachfolgenden Bestimmungen an ihre Stelle tretende, vom Eigentumsvorbehalt erfasste Ware wird nachfolgend „Vorbehaltsware“ genannt.

4.3. Der Kunde verwahrt die Vorbehaltsware unentgeltlich für ZVOOVE.

4.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu verarbeiten und/oder zu veräußern. Verpfändungen und Sicherungsübereignungen sind unzulässig.

4.5. Greifen Dritte auf die Vorbehaltsware zu, insbesondere durch Pfändung, wird der Kunde sie unverzüglich auf das Eigentum von ZVOOVE hinweisen und ZVOOVE hierüber informieren, um die Durchsetzung der dort bestehenden Eigentumsrechte zu ermöglichen. Sofern der Dritte nicht in der Lage ist, ZVOOVE die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet hierfür der Kunde gegenüber ZVOOVE.

4.6. ZVOOVE wird die Vorbehaltsware sowie die an ihre Stelle tretenden Sachen oder Forderungen freigeben, soweit ihr Wert die Höhe der gesicherten Forderungen um mehr als 50 % übersteigt. Die Auswahl der danach freizugebenden Gegenstände obliegt ZVOOVE.

4.7. Tritt ZVOOVE bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere Zahlungsverzug – vom Vertrag zurück (Verwertungsfall), hat ZVOOVE einen Anspruch auf Herausgabe der Vorbehaltsware.

***